

**PENGARUH KUALITAS JASA, HARGA DAN KESADARAN
MEREK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
NASABAH BNI – LIFE DI SURABAYA**



OLEH :
HANDOYO
3103014226

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2020

**PENGARUH KUALITAS JASA, HARGA, KESADARAN MEREK
TERHADAP KUPUASAN DAN LOYALITAS
NASABAH BNI – LIFE DISURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen

OLEH:
HANDOYO
3103014226

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2020

HALAMAN PERSETUJUAN

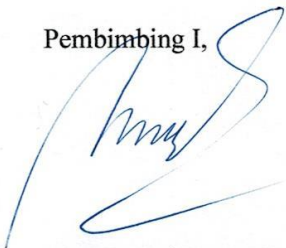
SKRIPSI

PENGARUH KULITAS JASA, HARGA, KESADARAN MEREK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BNI – LIFE DI SURABAYA

Oleh :
Handoyo
3103014266

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dra. Ec. Sri Yunan Budiarsi, MS
NIDN: 0001065703
Tanggal: 10/12/19

Pembimbing II,

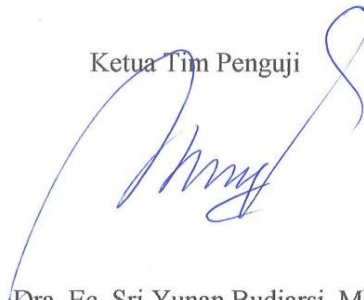


Monica Ajeng Erwita, S. Sos., MM
NIDN: 0703088602
Tanggal: 10/12/19

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Handoyo NRP 3103014226
Telah diuji pada tanggal 17 Januari 2020 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji





Dra. Ec. Sri Yunan Budiarsi, MS

NIDN: 0001065703

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., AK., CA., CPA
NIDN. 0713097203

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H.L, SE., M.Sc.
NIDN. 0703087902

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya :

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Handoyo

NRP : 3103014226

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Jasa, Harga, Kesadaran Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah BNI – Life di Surabaya

Menyatakan tugas akhir skripsi ini merupakan ASLI karya tulis saya sendiri. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Desember 2019

Yang menyatakan,



Handoyo

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, oleh karena rahmat dan kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa, Harga, Kesadaran Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah BNI – Life di Surabaya”. Untuk memenuhi persyaratan penyelesaian Program Pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penulisan tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung atau tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya, antara lain untuk:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., CA., CPAI selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit H.L, SE., M.Sc selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. Sri Yunan Budiarsi, MS selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing dengan sabar, membantu memberikan masukan, dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.
4. Ibu Monica Ajeng Erwita, S. Sos., MM selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing dengan sabar, membantu memberikan masukan, dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.
5. Semua Bapak/Ibu dosen Fakultas Bisnis yang telah mengajar dan membagikan pengetahuan semasa penulis kuliah di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
6. Orang tua dan keluarga besar yang mendukung doa dan memberi semangat dengan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan studi selama ini.

7. Sahabat-sahabat terbaik Hari, Kevin, Wilson yang selalu mendukung selama kuliah penulisan tugas akhir skripsi dan menjadi teman-teman baik saya.
8. Teman-teman seperjuangan Alvon, Darmawan, Rendra, Dian, Yason terima kasih sudah memotivasi penulis. Dukungan kalian benar-benar berarti bagi penulis, hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman terdekat Stefani, Aldo, Arif yang selalu membantu, mendukung, dan memberi semangat.
10. Seluruh responden penelitian yang telah menyempatkan waktu dalam pengisian kuesioner.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pikiran, waktu, tenaga, dan kemampuan lainnya yang ada pada diri penulis. Oleh sebab itu penulis tidak menutup kemungkinan adanya kritik maupun saran dari semua pihak. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi kepentingan masyarakat luas dan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada khususnya.

Surabaya, 20 Desember 2019

Handoyo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Pengembangan Hipotesis	18
2.4 Model Penelitian	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian	21
3.2 Identifikasi Variabel	21
3.3 Definisi Operasional Variabel	22
3.4 Jenis dan Sumber Data	24
3.5 Skala Pengukuran	24
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data	24

3.7 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	25
3.8 Teknik Analisis Data	26
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Hasil Analisis	31
4.2 Pembahasan	47
BAB 5 SIMPULAN KETERBATASAN DAN SARAN	51
5.1 Simpulan	51
5.2 Keterbatasan	52
5.3 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Agen dan Polis Segmen Agency	2
Tabel 2.1 Tabel Persamaan dan Perbedaan Penelitian	17
Tabel 3.1 Goodness of Fit	29
Tabel 4.1 Usia	31
Tabel 4.2 Jenis Kelamin	32
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan	32
Tabel 4.4 Pekerjaan	33
Tabel 4.5 Pengeluaran per Bulan	33
Tabel 4.6 Lama Menjadi Nasabah BNI – Life	34
Tabel 4.7 Interval Rata-rata Skor	35
Tabel 4.8 Statistik Deskripsi Variabel Kualitas Jasa	35
Tabel 4.9 Statistik Deskripsi Variabel Harga	36
Tabel 4.10 Statistik Deskripsi Variabel Kesadaran Merek	37
Tabel 4.11 Statistik Deskripsi Variabel Kepuasan	38
Tabel 4.12 Statistik Deskripsi Variabel Loyalitas	39
Tabel 4.13 Hasil Uji Univariate Normality	40
Tabel 4.14 Hasil Uji Multivariate Normality	41
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Data	42
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.17 Ikhtisar Goodness of Fit	45
Tabel 4.18 Pengujian Hipotesis	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	20
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Hasil Kuesioner
- Lampiran 3. Karakteristik Responden
- Lampiran 4. Statistik Deskriptif Variabel
- Lampiran 5. Uji Normalitas
- Lampiran 6. Uji Validitas
- Lampiran 7. Uji Reliabilitas
- Lampiran 8. SEM

ABSTRAK

Loyalitas pelanggan memegang peranan sangat penting dalam organisasi bisnis atau usaha yang dilakukan. Loyalitas secara langsung terkait dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan dapat ditingkatkan melalui kualitas layanan/jasa serta harga. Kepuasan juga dapat ditingkatkan melalui kesadaran merek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa, harga dan kesadaran merek terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah BNI Life.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kausal dengan melakukan pengujian hubungan antar variable sampel yang digunakan sebanyak 190 responden yang merupakan nasabah BNI Life di Surabaya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *structural equation model* dengan program Lisrel. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas jasa, harga dan kesadaran merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, selain itu juga kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Kata Kunci: Kualitas Jasa; Harga; Kesadaran Merek; Kepuasan; Loyalitas.

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND BRAND AWARENESS ON THE SATISFACTION AND LOYALTY OF BNI LIFE CUSTOMERS IN SURABAYA

ABSTRACT

Customer loyalty plays a very important role in business organizations businesses. Loyalty expresses the behavior intended to relate to a product or service for the company. Satisfaction can also be improved through brand awareness. This research aims to determine the influence of service quality, price and brand awareness of the satisfaction and customer loyalty of BNI Life.

This research uses a causal approach by conducting a relationship test between variables samples used of 190 respondents who are BNI Life customers in Surabaya. Sampling techniques in this study used purposive sampling. Data analysis in this study uses structural equation models with the Lisrel program. Data analysis results show that the quality of service, prices and brand awareness effect positive and significant towards satisfaction, and also satisfaction has a positive and significant effect on loyalty.

Keywords: *Service Quality; Price; Brand awareness; Satisfaction; Loyalty.*